



# VAD E-COMMERCE

## Vers des magasins entièrement virtuels ?

La vente à distance a connu sa révolution au début des années 2000, avec l'explosion des achats sur internet. Et l'avenir semble radieux pour ce secteur dont on ne connaît pas les limites. Pour les professionnels, l'offre virtuelle totale reste néanmoins du domaine de l'utopie.

**T**out simplement incontournable. Trois Français sur quatre achètent à distance aujourd'hui, et un sur trois sur internet. Tout ou presque s'achète et se vend, et cela n'est plus l'affaire des seules entreprises ou sites spécialisés. La vente à distance, boostée depuis le début des années 2000 par l'explosion des achats sur la Toile, s'est clairement imposée comme un circuit incontournable de vente généraliste. Toutes les enseignes s'y intéressent, y compris les grands noms du commerce de détail, pour qui la complémentarité entre magasins réels et virtuels est devenue un atout essentiel dans la conquête de nouveaux marchés. De

fait, « il n'existe plus vraiment de frein à l'e-commerce, explique Gauthier Picquart, PDG de Rueducommerce. Celui du paiement est déjà levé, idem pour la qualité de l'offre. Et l'obstacle de la relation physique est lui aussi sera bientôt oublié: la théâtralisation de l'offre sur internet permettra en effet de mieux appréhender les produits. » L'e-commerce a d'ailleurs gagné 2 millions d'acheteurs en un an (+ 11 %). De nouvelles recrues captées dans toutes les classes d'âge et catégories socioprofessionnelles, attirées par la praticité du circuit, la variété de l'offre, et le prix.

### Explosion de sites...

La France rejoint au pas de charge le peloton de tête

des pays européens, en termes de poids des acheteurs au sein de la population des internautes. D'autant que les sites marchands se multiplient. « On assiste à une véritable explosion, avec 43 000 sites en France », souligne Marc Lolivier, délégué général de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

### ... et concentration

Un mouvement qui selon Pierre Kosciusko-Morizet, PDG de Price Minister, devrait se doubler d'un phénomène de bipolarisation. « Le marché va rapidement se concentrer. Dans les trois ou quatre prochaines années, on devrait assister à une vague de rachats par des acteurs de la distribution physique. Notamment ceux qui sont encore absents de l'e-com-



sondage LSA-Ipsos

2

**48 heures chrono**  
1984

La livraison des commandes garanties sous 48 heures par **La Redoute**.

6,8/10

1

**www.laredoute.fr**  
1996

Le premier site internet marchand mis en place par une société de **VPC**.

7,4/10

3

**i.Bazar**  
1998

Le premier site français de **ventes aux enchères** entre consommateurs.

6,8/10

### et les autres...

**vente-privée**

2001  
Le premier site de **ventes privées**.

6,5/10

**télémarketing**

1985  
La France ouvre son premier

**supermarché à domicile**  
(commandes par Minitel et téléphone).

6,3/10

**3 Suisses**

1968  
Le premier centre français de **ventes par téléphone**.

5,8/10

**Télé-shopping**

1987  
Pierre Bellemare propose une émission de **téléachat**.

5,1/10

LE CLASSEMENT DES PRODUITS PRÉFÉRÉS DES FRANÇAIS CES CINQUANTE DERNIÈRES ANNÉES - SONDAGE LSA-IPPOS

L'e-commerce a fait sa place dans l'Hexagone. **TROIS FRANÇAIS SUR QUATRE** l'utilisent aujourd'hui. Et tout le monde s'y intéresse.

43 000

LE NOMBRE DE SITES de e-commerce actifs en 2007, contre 29 000 un an plus tôt  
Source : Fevad

## Les pistes D'INNOVATION

●○ Les catalogues papier seront désormais envoyés à **DES PROFILS PARFAITEMENT DÉFINIS**. On peut même imaginer des catalogues spécifiques en fonction des profils de consommateurs.

●○ **LE M-COMMERCE**, autrement dit, les achats via les téléphones mobiles. Un nouveau canal où l'on pourra faire du suivi de commande, acheter des billets de cinéma, réserver des places de théâtre....

●○ **LA PERSONNALISATION** dans la relation clients avec la possibilité de pouvoir customiser son produit. Le site Nikeid permet ainsi de réaliser sa propre basket.

raître la distribution physique? «Je ne crois à une offre virtuelle totale, explique Marc Lolivier. Je partage l'avis de ces gens qui pensent que les circuits classiques et l'e-commerce vont cohabiter.»

### Sur la piste d'envol

Quoi qu'il en soit, tout est en place pour l'envol de l'e-commerce. En plus de ce mouvement de fond, le plan Besson pour développer l'économie numérique et accélérer la conversion au haut-débit devrait stimuler la progression des cyberacheteurs. Le respect de l'environnement et la fluctuation des prix du pétrole pourraient en outre pousser nombre de nos concitoyens à faire leurs courses sur la Toile, afin, notamment, de réaliser de substantielles économies.

EMMANUEL BOTTA



© GETTY IMAGES

merce. Au final, dix à quinze gros sites en France et trois ou quatre à l'étranger feront l'essentiel du business. De l'autre côté, 40 000 ou 50 000 sites préempteront des niches très précises.»

Marc Lolivier pousse plus loin l'analyse: «Demain, il n'y aura pas une enseigne, pas un magasin, les plus petits, qui n'aura son site internet. De la même façon que tous possèdent aujourd'hui une ligne téléphonique.» Du côté des acheteurs, la révolution aura pour nom le M-commerce.

Autrement dit, les achats via les téléphones mobiles. Un nouveau canal où l'on « pourra faire du suivi de commande, acheter des billets de cinéma, réserver des places de théâtre... D'ailleurs, on compte déjà 1 million de personnes qui achètent par l'intermédiaire de leur portable.» Deuxième grande tendance qui devrait rapidement essaimer sur internet, « la personnalisation dans la relation clients avec la possibilité de pouvoir customiser son produit ». L'internet va-t-il finir par faire dispa-

20 Mrds €

LE CHIFFRE D'AFFAIRES 2008 du commerce en ligne, à + 30 % versus 2007.  
Source : Fevad